

RECLAMOS RECIBIDOS EN FEBRERO DEL 2025

N°	OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DIAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	6.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	4.00
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	0	1	8.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	0	13.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	2.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	10.00
2	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	7.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	7	5.17
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	1	7.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	10	5.40
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	2.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	7.50
Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	9.00		
3	Cuenta a plazo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	9.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	8.00
4	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	9.00
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	5	4.40
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	6	3.00
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	2	3.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	0	7.50
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	5.00
8	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	8.67
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	2	0	8.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	1	7.00
11	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	11.50
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	11.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	9.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	12.50
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	2	2	8.75
14	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	12	2	6.79
15	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar el Reporte N° RR2)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	7.00
		Otros motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	2	8.20
	TOTAL		47	50	97
	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		7.405		
"La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, aprobado mediante Resolución SBS 3274-2017"					

"La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, aprobado mediante Resolución SBS 3274-2017"